

Monsieur le Président de La Poste
44 Boulevard de Vaugirard
75757 PARIS Cédex 15

Déontologie et Discrimination .

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous interpeller en mes qualités d'usager de la Banque Postale, conjoint d'une guichetière et Président de l'ASD des Postiers des Côtes d'Armor.

EXPOSE DES FAITS

Mon compte local est tenu par le bureau de Poste de PEDERNEC (Péderneec GA). La guichetière, titulaire du poste est mon épouse. Elle assure son service sur ce bureau les après-midi et le samedi matin ; les autres matinées sur un autre guichet annexe (Guingamp St Michel) et le jeudi matin au bureau principal Guingamp St Nicolas.

Le 07 Octobre 2013, je me présente au guichet de mon compte local muni de ma pièce d'identité pour réaliser un débit de 2000 € de mon « livret A » et créditer 2000 € sur mon Compte Courant détenu conjointement avec mon épouse (guichetière). Comme à l'habitude, elle exige ma pièce d'identité pour la décrire. Comme d'habitude, je m'insurge contre cette aberration !

Depuis toujours j'opère ainsi : petits retraits et ponctuellement transferts de compte à compte. Mon épouse guichetière n'effectue jamais d'opérations malgré nos procurations réciproques sur l'ensemble de nos comptes. Je fais donc l'effort de me déplacer de mon domicile à mon bureau de poste distant de 2,4 kms pour maintenir mon épouse-guichetière dans les rails de la déontologie du guichetier élaborée par La Poste.

Le Jeudi 09 Octobre 2013, le chef d'équipe de Guingamp lui signifie une transgression à la déontologie du guichetier. En effet, il considère l'opération effectuée non conforme à la réglementation en cours. Prévenu de ce reproche, j'interpelle le bureau de poste de Guingamp. Voici retranscrit le plus fidèlement possible, les termes de l'échange avec Madame la DET adjointe (DET absente) :

- *Bonjour Madame, Mr Coatleven*
- *Bonjour Monsieur Coatleven, comment allez-vous ?*
- *Très bien merci. Cependant, je vous interpelle au sujet de ma transaction financière effectuée le 07 Octobre. Mr le Chef d'équipe reproche à mon épouse d'avoir agit en méconnaissance de la déontologie du guichetier.*
- *C'est exact, monsieur. C'est la « déontologie du guichetier ».*

Je lui rappelle alors les modalités d'exécution de cette opération :

- *Madame, j'ai agi sur mon propre compte pour un versement sur mon compte joint.*
 - *Françoise (c'est mon épouse guichetière) n'a pas respecté le code de « déontologie du guichetier » qui stipule l'interdiction d'opérer pour son propre compte.*
 - *Désolé, Madame, elle n'a pas agi pour son propre compte. C'est moi, son mari, usager de la banque postale qui s'est déplacé, muni de ma carte d'identité et sollicité cette transaction.*
 - *Mr Coatleven, c'est « la déontologie du guichetier ».*
 - *Madame, ceci est totalement aberrant et stupide.*
 - *Je n'y peux rien, il s'agit de « la déontologie du guichetier ». Françoise aurait très bien pu effectuer cette opération au bureau de St Michel à Guingamp ce matin par l'intermédiaire de son collègue ou vous auriez pu la réaliser par internet.*
 - *Madame, je suis en cours de DEMENAGEMENT . Ce matin là, je ne connaissais pas mes besoins de l'après-midi. C'est mon argent, je peux en disposer à ma guise. Votre déontologie du guichetier, sur ce point particulier, est stupide et aberrante. Il vous appartient de dénoncer cette anomalie aux producteurs **d'une disposition discriminante**.*
 - *Croyez bien, Monsieur, nous le faisons. Nous transmettons les remarques des clients.*
 - *J'en doute fort. Vous n'ignorez sans doute pas mon activité à la retraite et ce n'est pas mon constat.*
 - *Je ne l'ignore pas, mais c'est la « déontologie du guichetier ». Et puis, elle aurait dû effectuer un virement au lieu d'un retrait et un versement.*
 - *Vous jouez sur les mots. J'ai voulu opérer un retrait ... puis un versement. Je suis un usager, j'étais libre « d'apprécier » mon retrait, de palper mes billets, d'aller boire un café et de revenir quelques minutes après les reverser. Où se trouve l'interdiction ? J'ai le droit de gérer mon argent comme je le souhaite.*
 - *Bien sur, Monsieur, mais la comptabilité de la Poste est rigoureuse.*
 - *Pardonnez-moi, Madame. J'ai connu La Poste, administration d'Etat, dotée d'une comptabilité publique. La rigueur ici avait tout son sens. Pas question, comme à présent d'organiser des journées détentes, de régler un restaurant et autres gabegies aux cadres. Comme n'existaient pas non plus les récompenses infantiles pour le menu personnel. La rigueur était quotidienne et la comptabilité au timbre près, exacte tous les soirs.*
 - *Je suis vraiment désolée « c'est la déontologie du guichetier » .*
 - *Dites-moi Madame, un receveur distributeur dans un bureau éloigné de toutes parts de 25 Km, commettait-il une faute professionnelle pour un retrait sur son propre compte du temps de la feu administration des PTT ?*
- Je suis donc un usager particulier, interdit de séjour dans mon bureau de poste (bureau de compte local) au seul motif d'être l'époux de la guichetière.*
- *Je suis désolée Monsieur, mais il s'agit de la « déontologie du guichetier »*

- *Ecoutez, Madame, si nous parlions aussi de la déontologie hiérarchique ? Depuis 18 mois, mon épouse réclame en vain ses indemnités kilométriques. Ses courriers demeurent sans réponses. A deux reprises elle s'est vue opposer des refus verbaux. Je lui avais suggéré de solliciter formellement ses indemnisations. Elle ne l'a pas voulu par crainte d'être accusée de « voleuse » (comme cela s'est déjà produit dans les Côtes d'Armor). De part ma fonction de Président bénévole de l'ASD des postiers des Côtes d'Armor, un cas similaire m'a été soumis voici quelques jours. Je me suis donc permis d'appeler le DRH Adjoint. J'ai obtenu immédiatement une réponse positive. J'attends la concrétisation.*
- C'est vrai, Mr Coatleven, nous allons en parler à Françoise. Mais à l'époque la Direction prétendait le contraire.
- *A l'époque, Madame, vous étiez en charge d'effectuer les états. Vous auriez dû les établir en application de la circulaire très précise.*
- Croyez pourtant que nous avons en souci permanent le bien être des agents.
- *En êtes-vous si certaine ? Vous (et ce n'est pas propre au bureau de Guingamp) passez votre temps à épier, compter, mesurer, écouter, regarder, les moindres faits, gestes et déclarations des agents. Quant à mon épouse, vous seriez bien avisé de lui transmettre au moins la décision de la Direction. Elle prend tout tellement à cœur !...*
- Je vais lui en parler dès la fin de notre entretien. Les compétences professionnelles de Françoise ne sont pas en cause. Mais sur ce point la « déontologie du guichetier a été transgressée.
- *Cette disposition du petit livre du guichetier est stupide et aberrante. Je persiste et signe. Je ne manquerai pas de protester auprès de votre hiérarchie. Sur ce, j'imagine que vous avez du travail, moi aussi. Je vous remercie de m'avoir écouté et j'espère vous avoir convaincue.*
- Bonne journée Monsieur (rire amusé de Mme la DET adjointe).
- *A vous aussi. Merci Madame ».*

Observations

Je ne blâme pas le fait de rappeler les devoirs du guichetier. Encore faudrait-il que « le petit livre rouge » brandit de manière inconsidérée ne soit pas sujet à polémiques. En l'espèce, cette disposition est totalement inadéquate. Les agents comme les clients se garderaient bien de ne pas prendre pour argent comptant les certitudes affichées par La Poste. Même les instructions émanant de la DRH sont parfois contraires à la Loi. Je vous citerai pour mémoire, l'instruction 2037 du 01 Septembre 2004, « l'appréciation du personnel, paragraphe 6/6-1 et 6-2 p 565, condamnée par un jugement du Tribunal Administratif de Rennes du 18 mars 2010 (*jug 2137 du 18 Mars 2010, Coatleven*) en méconnaissance de l'article 18 de la Loi du 13 Juillet 1983 applicable à tous les fonctionnaires, y compris ceux de La Poste.

Conclusion

Je ne sais pas si ce cri d'aberration vous interpellera. Vous mépriserez probablement ces observations produites par un « farfelu » nostalgique de l'administration des PTT. Celle-ci était humaine, transparente avec ses agents. Elle respectait et conseillait les usagers. Aujourd'hui les usagers devenus « clients » sont des oiseaux à plumer. Les agents, à tous les étages, subissent une politique de productivité à outrance au seul profit d'une caste de privilégiés.

Je veux pour ma part, demeurer un usager de votre délégation de service public et être traité comme chaque citoyen.

La Poste s'honorerait de reconnaître une telle aberration inscrite dans le marbre de la « déontologie du guichetier » et déclinée sans esprit critique, par des cadres asservis.

Je vous prie d'être assuré, Mr le Président, de ma plus grande considération.

A Bégard le 12 Novembre 2013

L'usager,

le conjoint de la guichetière,

le Président de l'ASD des Postiers

A.COATLEVEN

A.COATLEVEN

A.COATLEVEN

PS : Cette lettre sera publiée en page publique du site de l'ASD